

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PACCHETTO TURISTICO**

L'uso dei servizi erogati dalla Visac World Voyager s.r.l., iscritta alla CCIAA di Livorno al n° 45058378/2009 – REA 143967, P. IVA 01629190495, con sede in Cecina (LI) alla Via Marconi n° 114, sito internet: [www.offerte-crociere.com](http://www.offerte-crociere.com) e-mail: [info@visac.it](mailto:info@visac.it), telefono 0586635721 di seguito indicata semplicemente V.W.V, unitamente ai servizi erogati dai propri partner, comporta l'accettazione da parte del Consumatore delle Condizioni Generali di seguito riportate e delle condizioni generali per l'uso del sito web.

### **1) LEGISLAZIONE APPLICABILE**

Il presente contratto per l'acquisto di uno o più pacchetti turistici è disciplinato dall'accordo tra le parti, dalle presenti condizioni generali, dalle disposizioni previste dalla normativa italiana vigente (D. LGS. n° 79/2011 cd. "*Codice del Turismo*", dal D. LGS. n° 206/2005 e successive modificazioni cd. "*Codice del Consumo*", Codice Civile Italiano), e/o se del caso dalla normativa vigente nel luogo di residenza del Consumatore e/o dalla legge applicabile ai sensi delle norme in materia di diritto internazionale privato.

### **2) ACQUISTO DEL PACCHETTO TURISTICO**

#### **2.1) RICHIESTA DI PRENOTAZIONE**

Il Consumatore che desidera acquistare un pacchetto turistico accede al sito web di V.W.V. [www.offerte-crociere.com](http://www.offerte-crociere.com) individuando, tra le offerte proposte, quelle più idonee alle proprie esigenze. Individuata l'offerta, inoltra una richiesta di prenotazione che verrà curata dagli operatori V.W.V. i quali intraprenderanno tutte le azioni necessarie al fine di ottenere la conferma della prenotazione da parte della compagnia di navigazione, in funzione del numero di posti disponibili e del periodo richiesto.

Inoltre, il Consumatore che desidera acquistare un pacchetto turistico può contattare direttamente la V.W.V. ai recapiti 0586635721. Gli operatori addetti illustreranno tutti i pacchetti turistici disponibili e aiuteranno il Consumatore nella scelta dell'offerta corrispondente alle esigenze di quest'ultimo.

All'atto della richiesta di prenotazione, V.W.V. può richiedere al Consumatore gli estremi di una carta di credito/debito affinché, in seguito alla conferma della prenotazione dei servizi richiesti da parte dei fornitori, possa addebitare l'importo della prenotazione accettata secondo i termini stabiliti. Nel momento in cui il Consumatore inoltra la richiesta di prenotazione, autorizza V.W.V. ad addebitare sulla carta di credito/debito fornita l'importo previsto secondo i termini indicati nella prenotazione.

Il Consumatore che effettua una prenotazione per più passeggeri beneficiari, indicati nella prenotazione stessa, dichiara di agire per nome e conto degli stessi e di accettare a loro nome tutte le condizioni della prenotazione.

#### **2.2) CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE**

La conclusione del contratto per la vendita di pacchetti turistici avviene con la conferma della prenotazione da parte della compagnia di navigazione. In seguito alla conferma, il Consumatore dovrà procedere al pagamento mediante versamento dell'acconto e/o dell'intero costo della prenotazione secondo quanto concordato con la stessa V.W.V. o secondo quanto disposto dalla compagnia di navigazione. Il Consumatore, pertanto, dovrà fornire in modo corretto tutti i dati richiesti e necessari per la prenotazione ed il pagamento. La V.W.V. si riserva di richiedere copia

dei documenti di identità (carta di identità, passaporto o equipollente) del Consumatore e delle persone per le quali acquista il pacchetto turistico al fine di completare la prenotazione.

Al fine di poter effettivamente concludere la procedura di prenotazione, il Consumatore dovrà accettare e dichiarare di aver letto e compreso le presenti Condizioni Generali di Vendita, le Condizioni Generali di Vendita ed il regolamento disposto dalla compagnia di navigazione, l'Informativa sulla privacy e l'informativa ai sensi del D. LGS. 79/2011 (Codice del Turismo).

### **2.3) PAGAMENTI**

- All'atto del perfezionamento del contratto, il Consumatore – qualora non gli venga richiesto di procedere al pagamento dell'intero costo del pacchetto turistico – dovrà versare la quota di iscrizione, laddove prevista, e un acconto sul prezzo del pacchetto turistico, secondo quanto ivi previsto e/o secondo quanto dovesse essere richiesto dalla compagnia di navigazione. Il Consumatore dovrà provvedere al saldo dell'importo della prenotazione entro e non oltre 30 giorni prima della partenza prevista. Per i contratti stipulati in epoca successiva ai 30 giorni suindicati, l'intero importo deve essere versato in un'unica soluzione al momento della stipula del contratto. Per le prenotazioni effettuate entro 7 giorni dalla partenza, l'unica forma di pagamento consentita è solo ed esclusivamente a mezzo carta di credito/debito e/o PayPal.
- Al versamento del saldo e, comunque in caso di pagamento in un'unica soluzione, la V.W.V. consegnerà al Consumatore i titoli di viaggio, i biglietti e qualsiasi altro documento indispensabile per la corretta esecuzione dei servizi facenti parte del pacchetto turistico.
- In seguito alla conferma della prenotazione, V.W.V., attraverso la procedura prevista sul proprio sito internet, consente il pagamento attraverso 4 modalità a scelta del Consumatore. A titolo esemplificativo se il Consumatore opta per il pagamento a mezzo carta di credito verrà instradato su un sito protetto gestito direttamente da CARTASI<sup>®</sup> per effettuare il pagamento in assoluta sicurezza. Durante tale procedura verrà addebitato sulla carta di credito/debito fornita dal Consumatore all'atto della richiesta di prenotazione l'importo relativo a titolo di acconto e/o saldo così come pattuito, entro i termini stabiliti all'atto della prenotazione. Nel caso in cui la carta di credito/debito dovesse essere respinta o rifiutata, o in caso di errore di inserimento del numero di carta, V.W.V. potrà cancellare la prenotazione senza preavviso.
- Il mancato pagamento dell'importo totale o parziale entro le date stabilite e/o concordate costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione giudiziale, comportando inoltre l'applicazione delle penali previste in caso di annullamento. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra entro i termini stabiliti darà diritto alla V.W.V. di addebitare le penali sulla carta indicata dal Consumatore.
- In caso di prenotazione per conto di più passeggeri beneficiari oltre al Consumatore, indicate all'atto della prenotazione, quest'ultimo assume in nome proprio gli obblighi di pagamento derivanti dal contratto e, a nome di tutti i beneficiari, gli obblighi contrattuali applicabili.

## **3) PREZZO**

### **3.1) SERVIZI INCLUSI**

Il prezzo del pacchetto turistico **include**:

- il trasporto andata e ritorno, qualora questo servizio sia incluso nel programma acquistato, secondo il tipo, le caratteristiche e la categoria oggetto dell'offerta e secondo la documentazione inoltrata al Consumatore;
- le tasse aeroportuali, ove applicabili;
- la sistemazione, qualora questo servizio sia compreso nel pacchetto turistico acquistato, presso la struttura e con il trattamento di pensione indicato nella prenotazione e nella documentazione inviata al Consumatore;
- l'assistenza tecnica durante il viaggio, qualora questo servizio sia specificamente incluso nel programma acquistato;
- tutti gli altri servizi e complementi specificati nel programma offerto o espressamente indicati nel contratto di vendita del pacchetto turistico.

### **3.2) SERVIZI NON INCLUSI**

Il prezzo del pacchetto turistico **non include**:

- visti, tasse di entrata e uscita, certificati di vaccinazione, servizi "extra" come bevande, regimi alimentari speciali (nemmeno in caso di pensione completa o mezza pensione, salvo diversamente concordato nel contratto), servizio lavanderia, servizi alberghieri opzionali e, in generali, qualsiasi altro servizio non espressamente menzionato nel paragrafo "3.1 SERVIZI INCLUSI" delle presenti Condizioni Generali di Vendita o, comunque, non specificamente dettagliato nella prenotazione o nella documentazione inviata al Consumatore;
- in caso di pacchetti turistici relativi a crociere, sono specificamente escluse le escursioni e le visite guidate che il Consumatore potrà acquistare direttamente a bordo della nave da crociera. Il loro inserimento nei cataloghi è a solo scopo informativo e l'eventuale prezzo indicato deve essere inteso solo come "stima" e potrebbe essere suscettibile di variazione una volta a bordo della nave secondo quanto stabilito dalla compagnia e/o dal fornitore del servizio;
- tali escursioni vengono offerte al Consumatore a condizioni e prezzi del tutto indipendenti da quello del pacchetto turistico acquistato con la V.W.V. e senza alcuna garanzia, fino al momento del loro acquisto a bordo, della loro effettiva realizzazione;
- bevande e servizi extra offerti a bordo, salvo diversa disposizione della compagnia di navigazione prescelta;
- mance al personale della struttura ricettiva. È opportuno segnalare che, in caso di pacchetti turistici relativi a crociere, nel prezzo **non è incluso** il contributo supplementare che di solito, anche se erroneamente, viene definito mancia, il cui importo è in funzione della durata del viaggio e il cui unico beneficiario è il personale di servizio. Potrà accadere che, all'inizio del viaggio, venga chiesto al Consumatore di fornire tale contributo alla fine del viaggio stesso. V.W.V., all'atto della prenotazione comunicherà se la compagnia di navigazione prescelta consenta di non corrispondere tale pagamento, fornendo al Consumatore notizie circa le procedure da espletare una volta giunti a bordo;
- quota di servizio alberghiero prevista da alcune compagnie per assicurare il mantenimento degli standard dei servizi durante la crociera. Tale quota di servizio alberghiero è un corrispettivo determinato in quota fissa per ciascun passeggero e per

ciascuna notte a bordo. La V.W.V. informa che è prassi delle compagnie inserire automaticamente tale quota di servizio alberghiero nel conto di bordo da saldare al momento del check-out. Alcune di esse consentono, comunque, al passeggero di avvalersi della facoltà di richiederne lo storno, in tutto o in parte.

### **3.3) REVISIONE DEL PREZZO**

Il prezzo dei pacchetti turistici sono determinati sulla base del tasso di cambio, laddove necessario, delle tariffe di trasporto, dei costi del carburante e delle tasse e imposte applicabili al momento della prenotazione. Tali elementi potrebbero subire variazioni tali da incidere e modificare il prezzo del pacchetto turistico acquistato. Ai sensi dell'art. 40 D. LGS. n° 79/2011 (Codice del Turismo), gli organizzatori possono disporre variazioni di prezzo. In tal caso la V.W.V. inoltrerà una comunicazione al Consumatore in forma scritta e mediante strumenti che forniscano la prova dell'avvenuta ricezione da parte di quest'ultimo.

In caso di revisione dei prezzi per le motivazioni suindicate, alcuna responsabilità potrà essere imputata alla V.W.V..

In ogni modo, in nessun caso può essere applicato un aumento di prezzo in ipotesi di richieste di prenotazione presentate nei 20 giorni precedenti la partenza prevista.

### **4) MODIFICHE DEL VIAGGIO**

Se prima della partenza l'organizzatore fosse costretto a modificare un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, la V.W.V. ne darà immediata e tempestiva comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Consumatore il quale, salvo diverso accordo tra le parti, potrà scegliere di recedere dal contratto senza pagamento di penali ovvero di accettare una modifica del contratto nella quale vengano indicate le variazioni introdotte e la loro incidenza sul prezzo. Il Consumatore si impegna a comunicare la propria decisione entro 2 giorni dalla notifica della modifica significativa apportata al viaggio. Se il Consumatore non comunica la propria decisione nel termine indicato, la V.W.V. intenderà tale comportamento come tacita accettazione del contratto così come modificato. Nel caso in cui oggetto di modifica fosse il prezzo del pacchetto turistico, la mancata comunicazione nel termine suindicato della volontà di recedere dal contratto, autorizzerà la V.W.V. a richiedere il pagamento della differenza tra quanto eventualmente già corrisposto ed il prezzo definitivo del pacchetto turistico così come modificato. Nel caso in cui il Consumatore abbia provveduto al pagamento esclusivamente di un acconto, il pagamento di un ulteriore importo che non tenga conto del prezzo finale così come modificato, verrà ritenuto quale ulteriore acconto, autorizzando la V.W.V. a comunicare al Consumatore la necessità di provvedere al saldo entro i 20 giorni precedenti la partenza prevista pena la mancata consegna dei titoli di viaggio, dei biglietti e di qualsiasi altro documento indispensabile per la corretta esecuzione dei servizi facenti parte del pacchetto turistico.

Nel caso in cui, dopo l'inizio del viaggio l'Organizzatore non fosse in grado di fornire una parte essenziale dei servizi previsti, per responsabilità non imputabile al Consumatore, adotterà tutte le misure idonee al proseguimento del viaggio senza alcun costo aggiuntivo a carico del Consumatore e, se del caso, versando a quest'ultimo la differenza di prezzo tra il servizio originariamente previsto e quello effettivamente fornito. Qualora le soluzioni fornite dall'Organizzatore fossero impraticabili ovvero il Consumatore non le accetti per motivi ragionevoli, l'Organizzatore dovrà fornire un mezzo di trasporto equivalente a quello utilizzato nella parte precedente del viaggio senza alcun supplemento di prezzo e nei limiti delle disponibilità del momento al fine di consentire il ritorno al luogo di partenza o in ogni altro luogo pattuito rimborsando la differenza tra le prestazioni fornite e quelle previste.

### **5) MODIFICA E CESSIONE DELLA PRENOTAZIONE**

Qualsiasi modifica dei dati o cessione della prenotazione dovrà essere comunicata a mezzo posta elettronica e/o telefax a V.W.V. che verificherà con gli Organizzatori la possibilità di apportare le modifiche necessarie. All'esito della verifica, V.W.V. comunicherà, con il medesimo mezzo utilizzato dal Consumatore, i costi di gestione applicabili e riferiti a quelli eventualmente applicati dall'Organizzatore stesso.

V.W.V. precisa sin d'ora che ogni decisione sulla modifica dei dati e/o di cessione della prenotazione è ad insindacabile giudizio dell'Organizzatore. Pertanto, V.W.V. non è responsabile per l'accettazione o rifiuto della modifica da parte di quest'ultimo. In caso di mancata accettazione, V.W.V. invierà idonea comunicazione al Consumatore.

Si precisa che tutte le spese di gestione, ivi comprese quelle degli Organizzatori, non sono rimborsabili salvo specifiche diverse disposizioni di questi ultimi.

In caso di cessione della prenotazione, il cessionario dovrà soddisfare gli stessi requisiti del cedente generalmente richiesti per il pacchetto turistico ed entrambi rispondono in solido nei confronti di V.W.V. e dell'Organizzatore in relazione al pagamento del prezzo del viaggio e di qualsiasi altro costo aggiuntivo derivante dalla cessione, tra cui i costi delle compagnie aeree, spese di gestione ecc.

In ogni caso, è fatto divieto di procedere alla cessione dopo l'emissione dei titoli di viaggio e dei biglietti.

## **6) ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO DA PARTE DEL CONSUMATORE**

Il Consumatore ha facoltà di recedere dal contratto senza pagamento di alcuna penale solo ed esclusivamente nel caso in cui venga applicata la modifica di uno o più elementi essenziali del contratto, tali da poter essere obiettivamente configurati come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico. In questi casi, il Consumatore ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto equivalente o superiore a quello originariamente previsto. Se l'Organizzatore non è in grado di fornire un pacchetto turistico alle condizioni summenzionate o, addirittura, il viaggio alternativo è di qualità inferiore, il Consumatore ha diritto ad essere rimborsato della differenza.

In qualsiasi momento, il Consumatore può rinunciare ai servizi richiesti o acquistati, avendo diritto al rimborso delle somme versate, salvo le quote di seguito indicate, a meno che la risoluzione non avvenga per cause di forza maggiore:

- 1) Spese di gestione quantificate in € 75,00 (eurosettantacinque/00) per ogni passeggero;
- 2) Spese di annullamento del viaggio. Si precisa che le spese di annullamento di eventuali voli inseriti nel pacchetto turistico possono essere equivalenti al 100% del costo degli stessi;
- 3) Nel caso in cui il pacchetto turistico avesse ad oggetto una crociera, le spese di annullamento del viaggio sono stabilite dalla Compagnia di Navigazione a suo insindacabile giudizio e contenute nelle condizioni generali dalla stessa predisposte e che il Consumatore dovrà dichiarare di aver letto, compreso ed accettato all'atto della prenotazione, pena l'impossibilità di completare la prenotazione stessa. Solo a scopo esemplificativo, si riportano le spese di annullamento previste da una delle principali compagnie, precisando comunque che l'elencazione che segue ha esclusivamente scopo informativo, non avendo pretese di esaustività e non vincolanti tra le parti. Si precisa, altresì, che comunque le uniche spese applicabili saranno quelle comunicate all'atto della prenotazione, potendo variare a seconda della crociera prescelta e della compagnia di

navigazione. Le spese di annullamento, espresse in termini percentuali rispetto al costo della crociera prescelta, possono essere determinarsi come segue:

- Euro 75,00 per passeggero per annullamento antecedente il termine di 60 giorni dalla partenza;
- 10% quota crociera, oltre tasse e servizi portuali per annullamento tra 59 e 46 giorni precedenti la partenza;
- 25% quota crociera, oltre tasse e servizi portuali per annullamento tra 45 e 31 giorni precedenti la partenza;
- 50% quota crociera, oltre tasse e servizi portuali per annullamento tra 30 e 16 giorni precedenti la partenza;
- 75% quota crociera, oltre tasse e servizi portuali per annullamento tra 15 e 6 giorni precedenti la partenza;

Si precisa che la precedente elencazione ha solo carattere esemplificativo e ogni compagnia potrà determinare specifiche spese di annullamento, eventualmente prevedendo anche la possibilità di annullamento del viaggio anche nei 6 giorni precedenti la partenza con una percentuale del 100% del costo sostenuto.

Il Consumatore riceverà adeguata informazione all'atto della prenotazione in quanto tenuto a prendere visione delle condizioni generali determinate dalla compagnia prescelta, dovendo, altresì dichiarare specificamente di averne compreso ed accettato il contenuto secondo le procedure previste, pena l'impossibilità di completare la prenotazione stessa. Inoltre, le stesse condizioni generali disposte dalla compagnia di navigazione saranno inviate al Consumatore unitamente ai titoli di viaggio.

## **7) ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE**

L'annullamento del viaggio, per motivi non imputabili al Consumatore, dà diritto a quest'ultimo al rimborso integrale di tutte le somme versate o di usufruire di un pacchetto turistico alternativo di qualità equivalente o superiore a quello acquistato, a condizione che l'Organizzatore possa proporlo. Se l'Organizzatore non è in grado di offrire un pacchetto turistico alternativo alle condizioni suindicate, o se il pacchetto turistico fosse di qualità inferiore, il Consumatore ha diritto al rimborso della differenza.

Non è previsto alcun obbligo risarcitorio nei seguenti casi:

- a) annullamento dovuto al mancato raggiungimento del numero minimo di iscritti, se tale condizione era elemento essenziale del contratto ed era stata illustrata dall'Organizzatore nel proprio catalogo o opuscolo informativo;
- b) annullamento del viaggio per cause di forza maggiore. Si intendono cause di forza maggiore le circostanze non dipendenti dall'Organizzatore e/o dall'agenzia, anomale ed imprevedibili, le cui conseguenze sarebbero state inevitabili anche agendo con la dovuta diligenza.

## **8) OBBLIGHI PER I CONSUMATORI**

Tutti i passeggeri, senza alcuna esclusione (bambini inclusi), devono essere in possesso di tutta la documentazione personale e familiare in regola (passaporti, carte di identità) secondo le norme vigenti nei Paesi di destinazione. Spetta agli stessi passeggeri provvedere ai visti e/o alle vaccinazioni eventualmente richieste dai Paesi di destinazione, così come a qualsiasi altro documento occorrente. Nel caso in cui oggetto del pacchetto turistico sia una crociera, la mancanza della documentazione suindicata e/o necessaria, sarà impedito al passeggero che ne sia sprovvisto lo sbarco nel porto di destinazione. In ogni modo, qualora la competente Autorità non dovesse concedere il visto ad un passeggero, o dovesse negare l'ingresso nel Paese per mancanza di requisiti, ovvero per mancanza della documentazione necessaria, ovvero perché il passeggero non dovesse portarla con sé, la V.W.V. e l'Organizzatore non possono essere ritenuti responsabili in alcun modo per tale inconveniente e sul Consumatore grava l'onere di pagamento degli eventuali costi che ne dovessero derivare.

I cittadini italiani dovranno essere in possesso di carta di identità valida per l'espatrio, ovvero del passaporto in corso di validità (N.B. si precisa che la patente di guida non è riconosciuto quale documento valido all'espatrio) a seconda dei porti di sbarco. La V.W.V. informa che, come comunicato dalle Autorità italiane, tutte le carte di identità rinnovate e/o con estensione della validità, non possono essere considerati documenti validi per l'espatrio; pertanto, è necessario provvedere all'emissione di un nuovo documento.

I cittadini stranieri residenti in Italia dovranno verificare la validità ai fini dell'espatrio del documento di identità in loro possesso presso le competenti ambasciate e/o consolati, nonché la validità residua, a seconda dello scalo visitato. Si precisa che per codesti consumatori la carta di identità italiana non potrà essere ritenuta sufficiente per l'imbarco e il possesso del permesso di soggiorno è soggetto comunque a verifica delle autorità competenti per l'entrata e l'uscita nello Stato di imbarco e/o di residenza.

I Consumatori che effettuano la prenotazione, anche per conto di eventuali ulteriori passeggeri beneficiari, devono assicurarsi che ciascuno dei soggetti partecipanti soddisfi tutti i requisiti e gli standard richiesti in materia di visti, al fine di poter entrare senza problemi in tutti i Paesi di destinazione.

Tutti i passeggeri minori di anni 18 devono avere una autorizzazione da parte dei genitori e/o dei tutori, qualora venisse richiesta dalle competenti Autorità. Ad insindacabile giudizio dell'Organizzatore potranno essere adottate particolari restrizioni ai minori che viaggiano in cabina da soli, senza essere accompagnati da un genitore e/o da un tutore legale.

Inoltre, tutti i passeggeri sono tenuti a rispettare le norme di diligenza e prudenza applicabili e dovranno sottostare alle norme eventualmente imposte dall'Organizzatore, nonché delle norme e delle disposizioni amministrative relative e legali relative al viaggio; i passeggeri rispondono nei confronti dell'Organizzatore di tutti i danni che possano derivare dal mancato rispetto delle suddette norme, di tutti gli eventuali danni causati alla nave, alle attrezzature, agli arredi, alla strumentazione, così come di eventuali danni cagionati a terzi o ad altri passeggeri.

È fatto assoluto divieto per i passeggeri di portare a bordo delle navi merci, animali, armi, munizioni, esplosivi, materiali infiammabili, sostanze tossiche o pericolose ed in generale tutto ciò che può compromettere la sicurezza della nave o dei suoi passeggeri. Può essere ammessa la presenza a bordo di animali domestici, ed in particolare cani guida per soggetti affetti da disabilità, previo rilascio di permesso della compagnia di navigazione e/o comunque del proprietario della nave. Pertanto, i passeggeri affetti da disabilità che richiede l'assistenza di cani guida devono informare tempestivamente la V.W.V. al momento della prenotazione affinché possa richiedere il rilascio del suddetto permesso.

Il Consumatore è tenuto a comunicare tempestivamente alla V.W.V. ed alla Compagnia di Navigazione ogni eventuale inadempimento nell'esecuzione del contratto. Tale comunicazione deve avvenire preferibilmente "in situ" o al più presto non appena terminata la crociera e comunque entro i termini indicati nelle condizioni generali previste da ciascun organizzatore alle quali integralmente si rinvia. Tale comunicazione dovrà essere, altresì, inoltrata anche al fornitore di servizi erogati a bordo della nave e che non fanno parte del pacchetto turistico.

#### 9) POTERI DEL COMANDANTE

A bordo della nave, i passeggeri devono rispettare le disposizioni imposte dal Comandante qualora ritenute indispensabili e necessarie al fine di garantire il regolare svolgimento della crociera ed atte ad assicurare il rispetto delle norme di sicurezza della navigazione e della nave. Nel pieno rispetto delle disposizioni legali e regolamentari previste da normative internazionali, nazionali del Paese di appartenenza della nave e del Paese in cui la stessa si trovi, il Comandante ha piena facoltà di assistere e rimorchiare altre navi; deviare dalla rotta prevista; fare scalo in qualsiasi porto; trasferire su altra nave passeggeri e bagagli; rifiutare l'imbarco a chiunque si trovi, a suo insindacabile giudizio, in condizioni di salute che non gli consentano di affrontare il viaggio; disporre lo sbarco durante il viaggio di chiunque versi in condizioni di salute che non gli consentano la prosecuzione o che possa rappresentare un pericolo per la nave o per altri passeggeri.

#### 10) SISTEMAZIONE A BORDO

L'assegnazione a bordo delle cabine è a discrezione dell'Organizzatore il quale ha facoltà di disporre il trasferimento da una cabina ad un'altra. In tal caso, salvo che l'Organizzatore non disponga diversamente, la nuova sistemazione diversa rispetto a quella originariamente prevista, dovrà avere caratteristiche simili o superiori a quella prevista.

#### 11) RESPONSABILITA'

L'Organizzatore e l'Agenzia, nella fattispecie la V.W.V., rispondono nei confronti del Consumatore della corretta esecuzione del contratto relativo al pacchetto turistico, in funzione degli obblighi spettanti e legati al proprio ambito di gestione del pacchetto turistico.

L'Organizzatore e la V.W.V., sempre nell'ambito degli obblighi spettanti a ciascuna relativi agli specifici ambiti di gestione del pacchetto turistico, rispondono nei confronti del Consumatore delle prestazioni integranti il pacchetto turistico, sia che le stesse vengano effettuate da loro personalmente, sia da terzi o da altri fornitori di servizi.

Più in particolare, l'Organizzatore, in quanto pianificatore del pacchetto turistico, risponde dei danni causati al Consumatore per la non esecuzione o per l'esecuzione insufficiente delle prestazioni comprese nel pacchetto turistico, nonché dei danni derivanti dall'inadempimento di qualsiasi altro obbligo che spetti al proprio ambito di gestione, ai sensi della legislazione applicabile.

La V.W.V., invece, in quanto venditrice o offerente del pacchetto turistico proposto dall'Organizzatore, risponde dei danni causati al Consumatore **in caso di errori relativi all'informazione del viaggio, ovvero per non aver fornito le informazioni necessarie, per non aver consegnato la documentazione necessaria per il corretto svolgimento del viaggio e, in generale, per inadempienza di qualsiasi altro obbligo relativo al proprio ambito di gestione ai sensi della legislazione applicabile.**

Tuttavia, è opportuno precisare che la suddetta responsabilità cessa in una qualsiasi delle seguenti circostanze:

- 1) i difetti osservati nell'esecuzione del contratto sono imputabili al Consumatore;

- 2) detti difetti sono imputabili a terzi estranei alla fornitura delle prestazioni e dei servizi previsti nel contratto e hanno carattere imprevedibile o inevitabile;
- 3) i difetti sopraindicati si devono a cause di forza maggiore, intendendo come tali le circostanze non dipendenti da chi le invoca, anomale ed imprevedibili, le cui conseguenze sarebbero state inevitabili anche agendo con la dovuta diligenza;
- 4) i difetti sono dovuti ad un evento che l'Organizzatore, pur con tutta la diligenza necessaria, non poteva prevedere né risolvere.

Ciò nonostante, in caso di esclusione di responsabilità in virtù di una delle circostanze previste ai punti 2, 3 e 4, l'Organizzatore e l'Agenzia citati nel contratto di vendita del pacchetto turistico sono tenuti a fornire al Consumatore in difficoltà tutta l'assistenza necessaria.

**L'Organizzatore e la V.W.V. non rispondono in alcun caso dell'erroneo e incompleto inserimento dei dati personali dei passeggeri effettuato dal Consumatore durante la procedura di acquisto o prenotazione, se avvenuta telematicamente, né dell'errata comunicazione dei suddetti dati all'operatore della V.W.V.** Pertanto, il Consumatore è l'unico responsabile delle conseguenze derivanti dall'inserimento o dalla comunicazione di dati inesatti o incompleti o della loro comunicazione erronea o incompleta.

## **12) LIMITI AL RISARCIMENTO DANNI**

Il risarcimento dei danni subiti dal Consumatore derivanti dall'inadempimento o dalla inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile nei limiti imposti dalle norme stabilite dalle convenzioni internazionali che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite dall'ordinamento italiano.

Relativamente ai danni diversi da quelli alla persona, nel rispetto delle norme stabilite nelle convenzioni internazionali e secondo quanto disposto dalla normativa italiana in materia, l'Organizzatore e la V.W.V., possono convenire con il Consumatore in forma scritta, delle limitazioni al risarcimento del danno. In ogni modo, tali limitazioni non possono essere inferiori a quanto previsto dalle convenzioni internazionali.

Nel caso in cui il testo originario delle convenzioni internazionali subisca modifiche o entrino in vigore altre convenzioni internazionali relative all'oggetto del pacchetto turistico, si applicano i limiti di risarcimento previsti nelle fonti del diritto vigenti al momento in cui abbia luogo l'evento che ha cagionato il danno.

## **13) PRESCRIZIONE DELLE AZIONI**

Il diritto al risarcimento dei danni subiti si prescrive, ai sensi dell'art. 44 D. LGS. n° 79/2011 (Codice del Turismo), nel termine di 3 anni dalla data di rientro del turista nel luogo di partenza.

## **14) OBBLIGO DI ASSISTENZA**

L'Organizzatore è tenuto a fornire al Consumatore le misure di assistenza imposte dal criterio di diligenza professionale, esclusivamente in riferimento agli impegni assunti in virtù delle disposizioni giuridiche o contrattuali. L'Organizzatore e la V.W.V. sono esonerati dalle proprie responsabilità qualora la mancanza di esecuzione o l'inesatta esecuzione del contratto sia imputabile al Consumatore o sia dipesa da un evento imprevedibile o inevitabile cagionato da terzi, ovvero sia dipeso da evento fortuito o di forza maggiore.

## **15) RECLAMI**

Ai sensi dell'art. 49 D. LGS. n° 79/2011 (Codice del Turismo), in caso di inadempimento o di inesatta esecuzione dei servizi oggetto del contratto, il Consumatore è tenuto a presentare tempestivo reclamo all'Organizzatore ed alla V.W.V. affinché questi ultimi possano porvi tempestivamente rimedio.

Il reclamo può essere proposto, altresì, mediante rinvio di raccomandata o altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento all'Organizzatore o alla V.W.V. entro 10 giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

La mancata presentazione del reclamo può essere valutata in sede giurisdizionale ai sensi dell'art. 1227 c.c..

## **16) ASSICURAZIONE**

V.W.V. offre la possibilità al Consumatore di sottoscrivere una polizza assicurativa a copertura delle spese di annullamento e/o perdita del bagaglio e/o assistenza, nonché per la copertura delle spese sanitarie, di rimpatrio e delle spese di altro tipo in caso di infortunio, malattia o decesso, soggette alle condizioni previste dalle compagnie di assicurazione.

## **17) PRIVACY E INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **17.1) PRIVACY**

VISAC World Voyager s.r.l. riconosce l'importanza di tutelare la privacy ed i diritti dell'Utente che utilizza il sito internet ed i servizi resi. A tal uopo, V.W.V. ricorda che internet è potenzialmente uno strumento estremamente potente per la circolazione dei dati personali. Pertanto, V.W.V. assume l'impegno di rispettare le regole relative alla tutela dei dati personali e la sicurezza al fine di garantire una navigazione sicura, confidenziale e controllata.

Sin d'ora la V.W.V. precisa che in futuro potranno essere introdotte modifiche alle Condizioni Generali di Vendita al fine di assicurare il costante rispetto delle norme di legge applicabili, in caso di loro cambiamento e aggiornamento.

La V.W.V. invita i Consumatori a leggere attentamente le regole che vengono applicate per la raccolta ed il trattamento dei dati personali e per continuare a fornire un servizio soddisfacente. Tali regole sono facilmente consultabili sul proprio sito all'indirizzo <http://www.offerte-crociere.com/privacy>.

Il Consumatore è tenuto a fornire dati personali veritieri, corretti ed aggiornati al fine di creare e gestire la relazione contrattuale con il Titolare del trattamento dei dati personali e per procedere in modo corretto all'acquisto del pacchetto turistico prescelto.

Il Consumatore, pertanto, prende atto che nel caso in cui non fornisca dati personali veritieri, corretti ed aggiornati, il Titolare del trattamento dei dati personali sarà impossibilitato a fornire i propri servizi.

### **17.2) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Titolare del trattamento dei dati personali è la VISAC World Voyager s.r.l. con sede in Cecina (LI) alla Via Marconi n° 114

### **17.3) INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, V.W.V. informa il Consumatore che i suoi dati personali sono conservati e trattati da V.W.V. con le modalità e per le finalità riportate nell'informativa sulla web privacy policy che il Consumatore sarà

tenuto a visionare e sottoscrivere al fine di poter utilmente completare l'acquisto e che devono considerarsi allegale alle presenti condizioni.

#### **17.4) FINALITA' DEL TRATTAMENTO**

A parte quanto già specificato in precedenza, i dati personali forniti dai Consumatori sono utilizzati per le seguenti finalità:

- A) Raccolta, conservazione ed elaborazione ai fini dell'instaurazione e gestione operativa ed amministrativa del rapporto contrattuale connesso all'erogazione del servizio;
- B) Utilizzo dei dati per effettuare comunicazioni via e-mail, SMS o telefono relative allo svolgimento del rapporto contrattuale instaurato, incluse comunicazioni relative al buon andamento dello stesso;
- C) Adempiere ad obblighi di legge o di regolamenti vigenti;
- D) Raccolta, conservazione ed elaborazione dei dati per compiere analisi statistiche in forma anonima e/o aggregata;
- E) Invio, ove permesso dalle legge e salvo diniego del Consumatore, da parte di V.W.V. di materiale pubblicitario via e-mail di prodotti o servizi analoghi o affini a servizi o prodotti offerti sul sito internet;
- F) Previo espresso consenso del Consumatore, invio da parte del Titolare, via e-mail, telefono, posta, SMS, MMS, di offerte commerciali di prodotto offerti da V.W.V. o da partner commerciali della stessa nei settori della crocieristica e del turismo in genere, facendo salvo quanto previsto alla lettera E) che precede.

Il mancato conferimento dei dati personali può comportare per il Consumatore l'impossibilità di ottenere le prestazioni richieste in ordine alle finalità di cui ai punti A) e B) e l'impossibilità per V.W.V. di fornire il servizio correttamente e di adempiere alle obbligazioni contrattuali previste nei termini e condizioni. Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui ai punti A), B), C), D) ed E) indicate, non comporta la richiesta di consenso dell'interessato.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto F) è facoltativo. Il trattamento di tali dati per la finalità indicata al punto F) comporta la richiesta di consenso dell'interessato. Il mancato conferimento dei dati o la mancata prestazione del consenso da parte del Consumatore per questa finalità comporterà che, fatto salvo quanto previsto alla lettera E), la V.W.V. non potrà inviare al Consumatore offerte commerciali di cui alla lettera F) del presente articolo.

#### **17.5) SICUREZZA E RISERVATEZZA**

Il Titolare del trattamento dei dati personali si impegna ad assicurare che i dati personali di cui verrà a conoscenza non verranno diffusi e non saranno trattati con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza, nonché ad evitare accessi non autorizzati ai dati stessi. I dati personali e le informazioni fornite dal Consumatore potranno essere comunicati, per le finalità di cui sopra, alle seguenti categorie di soggetti:

- dipendenti e/o collaboratori che prestino attività di assistenza e consulenza al Titolare del trattamento dei dati personali per l'area amministrativa, legale, gestione prodotto e Customer Care, dei Sistemi Informativi, nonché da incaricati della manutenzione della rete aziendale e delle apparecchiature hardware e software in uso;

- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati sia riconosciuta da disposizioni di legge o da ordini delle Autorità;
- soggetti delegati e/o autorizzati dal Titolare del trattamento dei dati personali all'espletamento delle attività correlate all'erogazione del servizio.

L'elenco dei soggetti cui il Titolare del trattamento dei dati personali può comunicare i dati personali forniti dai Consumatori può essere richiesto a V.W.V. scrivendo a: [privacy@offerte-crociere.com](mailto:privacy@offerte-crociere.com).

#### 17.6) DIRITTI DELL'UTENTE

Ogni Consumatore potrà esercitare, mediante richiesta scritta secondo le modalità previste dalla web privacy policy consultabile all'indirizzo internet <http://www.offerte-crociere.com/privacy>, i seguenti diritti:

- a) ottenere dal Titolare del trattamento dei dati personali la conferma dell'esistenza dei propri dati personali;
- b) avere conoscenza dell'origine dei dati, delle finalità e modalità di trattamento, nonché della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- c) ottenere gli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili del trattamento dei dati personali, se designati;
- d) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati;
- e) opporsi al trattamento in tutto o in parte per motivi legittimi;
- f) opporsi al trattamento per invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Le richieste di cui sopra vanno rivolte a V.W.V. all'indirizzo [privacy@offerte-crociere.com](mailto:privacy@offerte-crociere.com).

Il Consumatore ha il diritto di ottenere, sempre mediante richiesta scritta via e-mail, la rettifica di dati personali inesatti, inaccurati o di chiederne la cancellazione, nei limiti di quanto previsto dalla legislazione vigente.

Inoltre, per non ricevere più le offerte commerciali e promozionali via e-mail, oltre ad esercitare i diritti di cui sopra, il Consumatore potrà richiedere la cancellazione dell'iscrizione.

#### 18) LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE COMPETENTE

I presenti termini e condizioni ed il rapporto contrattuale tra la V.W.V. ed il Consumatore sono sottoposti alla disciplina della normativa italiana vigente. Nei limiti di quanto consentito dalla normativa italiana vigente e dalle convenzioni internazionali, le parti convengono che qualsiasi controversia derivante dai termini e condizioni e derivanti dal rapporto contrattuale è di competenza del Tribunale in cui ha sede il Consumatore, salvo diverse disposizioni di legge.

La V.W.V. si riserva la facoltà di citare l'utente dinanzi al Tribunale di Livorno, territorialmente competente per la propria sede.

